



Høgskolen i **Hedmark**
Avdeling for Folkehelsefag

Sett, hørt, forstått og anerkjent

Hvordan redusere vold på NAV?

Fordypningsoppgave

Kandidatnummer: 317

Ragnhild Elise Solbu Trætteberg

Emne 4: 4RU550V

Veileders navn: Børge Baklien

Antall ord: 7630

Videreutdanning rus, avhengighet og psykisk helse

Mai 2016

Samtykker til utlån hos høgskolebiblioteket JA ☒ NEI ☐

Samtykker til tilgjengeliggjøring i digitalt arkiv Brage JA ☒ NEI ☐

Innhold

INNLEDNING	4
1.1 BAKGRUNN OG FORFORSTÅELSE	4
1.2 AVGRENSNING OG PROBLEMSTILLING	5
1.2.1 Problemstilling:	5
1.2.2 Avgrensning	5
2. METODE	7
2.1 LITTERATURSØK	7
2.2 KILDEKRITIKK	8
3. TEORI	9
3.1 VOLD OG AGGRESJON	9
3.1.1 Hva er vold?	9
3.1.2 Hva er aggresjon?	10
3.1.3 Hvorfor utøver noen vold?	11
3.1.4 Konsekvenser av vold	11
3.2 AVMAKT	12
3.2.1 Innenfra og utenfraperspektivet	12
3.2.2 Anerkjennelse	13
4. DRØFTING	15
4.1 UTILSTREKKELIG KUN Å SE PÅ FAKTORER VED BRUKEREN	15
4.2 AVMAKT	16
4.2.1 Brukers avmakt	16
4.2.2 Ansattes avmakt	17
4.3 RELASJON	18
4.4 RÅDGIVNING OG GRENSESETTING I DEN SAMMENSATTE NAV ORGANISASJONEN	19

4.5	INNENFRA- OG UTENFRAPERSPEKTIVET	20
5.	SAMMENFATNING.....	23
5.1	OPPSUMMERING	23
	LITTERATURLISTE	24

Innledning

1.1 Bakgrunn og for forståelse

Sosionomer, vernepleiere og barnevernspedagoger er blant de yrkesgrupper som er mest utsatt for vold på jobb (Svalund, 2009; Arbeidstilsynet, 2006). Det ble for eksempel registrert 2444 hendelser om vold og trusler om vold mot medarbeidere på NAV i 2015 (NAV 2016). Mye av arbeidet på et NAV-kontor er å veilede, fordele goder og sette grenser overfor brukere. Kombinasjonen av å veilede og sette grenser kan trigge til økt bruk av vold. Maktforholdet blir skjevt i en slik relasjon, og avmaktsfølelsen kan gjøre at brukeren føler seg fortvilet og hjelpeløs. Dette kan føre til at brukeren får følelse av å miste kontroll over sentrale områder i eget liv som for eksempel bolig og økonomi (Svalund, 2009).

Dersom ansatte blir utsatt for vold eller trusler om vold kan dette få alvorlige konsekvenser. Både fysisk og psykisk for den enkelte, men også for kollegaer som var vitne til episoden og for kollegaer som lever i frykt for at noe liknende kan skje dem. Dette kan føre til mistrivsel på arbeidsplassen eller sykemeldinger. Frykt for å bli utsatt for vold er et vesentlig arbeidsmiljøproblem i enkelte deler av offentlig sektor, og det er derfor avgjørende å gi de ansatte verktøy som gjør at de kan føle seg trygge på egen arbeidsplass (Svalund, 2009).

Høsten 2015 hadde jeg 8 uker praksis i videreutdanningen Rus, avhengighet og psykisk helse hvor jeg fokuserte på hvordan sikkerheten på NAV-kontoret hvor jeg jobber kunne bli bedre. Jeg har vært engasjert i sikkerhetsopplæringen ved dette NAV-kontoret de siste 2-3 årene. Vi har sett at atferden til enkelte brukere er vanskelig å håndtere. Løsningen på dette er å ha flere vakter og flere fysiske sikkerhetstiltak, noe som skaper større avstand mellom bruker og ansatte. Dette kan føre til et mindre hyggelig lokale, som igjen kan trigge mer utagerende atferd (Bøe og Thomassen, 2007, s. 287). I tillegg til å endre de fysiske sikringene, kan vi redusere uønsket atferd og dempe situasjoner som kan utvikle seg til farlige voldsepisoder gjennom hvordan vi møter brukerne og ved å være bevisst hvilke holdninger de ansatte har.

Jeg vil i denne oppgaven fokusere på hvordan vi kan dempe potensielt farlige og voldelige situasjoner på NAV gjennom bedre å forstå og møte følelse av avmakt, både hos brukeren og den ansatte. Jeg ønsker å bruke erfaringene fra det omtalte praksisarbeidet til å presentere noen eksempler på praktiske løsninger for hvordan vi kan redusere vold på NAV, og se disse eksemplene i lys av teoretiske begreper som relasjon, innside- og utsideperspektivet og

anerkjennelse. Min erfaring er at det er lett å presentere disse begrepene og si at det er viktig, men at utfordringer er å tydeliggjøre hvordan det skal gjøres i praksis. Det finnes imidlertid lite forskning som ser direkte på vold mot NAV-ansatte og likeledes er det lite forskningslitteratur som omhandler hvordan forebygge utagering og vold på et NAV kontor. Det er gjennomført noen arbeider om forebygging av vold på institusjoner mer generelt (Hagen, 2010), og jeg vil bruke disse innsiktene for å belyse problemstillingene knyttet til NAV når det er relevant.

I fortsettelsen vil jeg først formulere oppgavens problemstilling og vise hvordan denne avgrenser oppgavens fokus slik at noen viktige tema faller utenfor hva som er relevant for denne oppgaven. Deretter vil jeg presentere metoden som er benyttet når jeg har funnet relevant forskning til dette arbeide. Så presenterer jeg de viktigste teoretiske perspektivene for temaet til oppgaven, før jeg drøfter hvordan disse på forskjellig vis belyser varierende deler av problemstillingen.

1.2 Avgrensning og problemstilling

1.2.1 Problemstilling:

Hvordan kan vi møte følelse av avmakt på en slik måte at vi reduserer vold på NAV?

1.2.2 Avgrensning

I et arbeid av omfang som denne oppgaven er det nødvendig å spisse oppmerksomheten inn mot avgrensede deler av et problemkompleks, og så heller gå i dybden på den utvalgte problemstillingen. I denne oppgaven har jeg valg å se på ansattes mulighet til å møte brukerne på NAV på en slik måte at de kjenner makt i eget liv, og dermed ikke kjenner behov for å utøve vold for å få makt. Dette betyr at det er andre forhold knyttet til voldsutøvelse på NAV som trass i at de er interessante, faller utenfor brennpunktet til denne oppgaven. For eksempel kan stor grad av ytre stimuli også være med å trigge utøvelse av vold. Hvordan mottaket på NAV er utformet, om det er satt på musikk, hvilke farger som er brukt, er forhold som kan påvirke tilbøyeligheten til voldsutøvelse hos brukere (Isdal, 2000). Likevel faller de utenfor temaet for denne oppgaven siden min interesse er hvordan de ansatte kan tilnærme seg brukerne og kommunisere på en god måte slik at de reduserer farlige episoder for NAV ansatte.

Det kan også oppstå store frustrasjoner og aggresjon dersom det er misforståelser på grunn av for dårlige norskkunnskaper eller kulturforståelser både hos ansatt og bruker. Bruk av tolk er et eget tema som det kan skrives mye om, som jeg ikke kommer inn på i denne oppgaven.

Den brukergruppen jeg skriver om er en gruppe brukere som er kjent ved det enkelte NAV kontoret, som har en aktiv sak. Det vil også kunne komme mennesker som ikke er kjent ved kontoret inn i mottaket og utagere uten at de gir noen forvarsler. Foreliggende bruk av kommunikasjon og tilnæringsmåter fra de ansatte er følgelig ikke relevant å vurdere for denne gruppen. Dermed er det brukere som er kjent for de ansatte ved kontoret som er interessant i denne sammenhengen. Det er også erfaringen fra praksisfeltet ved mitt NAV-kontor at denne gruppen er den viktigste å ha gode redskap for å håndtere.

De ansattes tilgjengelige ressurser, særlig i form av tid, er sentrale rammebetingelser for ansatte som forholder seg til potensielt voldelige brukere. Dette er også et forhold som ble trukket fram som sentralt i praksisarbeidet jeg gjennomførte – alt ville vær så mye enklere dersom de ansatte hadde hatt bedre tid. Likevel er spørsmålet om hvordan økte ressurser kunne redusert utagerende og voldelig atferd ikke relevant i akkurat denne oppgaven.

Jeg har i oppgaven ikke skrevet eller spesifisert noe rundt psykiske lidelser eller rusmiddelmisbruk. Dette fordi på et NAV-kontor vil det være alle typer mennesker og mitt ønske har vært å fokusere på den ansattes egenskaper, tilnærming og verdier. På en institusjon kan det være relevant å kjenne til hvilke diagnose en person har eller hvilke rusmidler brukeren har tatt, men på et NAV-kontor vil vi i liten grad ha oversikt over dette. Selv om det er kjent hvilke diagnose en person har, så vil funksjonsnivået, stemningsleiet og impulskontrollen likevel variere fra dag til dag. Derfor ønsker jeg å fokusere på den ansattes mulighet til å møte brukeren på en aggresjonsdempende måte, og ikke hva vi skal se etter hos brukeren for å finne ut om han kommer til å utøve vold eller ikke.

Det finnes mange begreper for de ulike rollene i hjelpeapparatet. De ulike begrepene vil beskrive forskjellige deler av hjelpeapparatet og kanskje ulike tilnærminger til den som er i behov av hjelp. Jeg vil i denne oppgaven benytte begrepene ansatt for den som yter hjelp og bruker for personen som oppsøker hjelpeapparatet.

2. Metode

2.1 Litteratursøk

Å finne relevant litteratur og forskning som er direkte knyttet til problemstillingen har vært krevende. Aktualiteten til tematikken har jeg selv erfart i praksisfeltet og gjennom rapportene *Vold og trusler om vold i offentlig sektor 1 og 2* har Svalund (2009) og Hagen (2010) dokumentert at vold er en utfordring i offentlige institusjoner slik som NAV. Disse rapportene er mye sitert i litteraturen og utgjør således en felles utgangspunkt i denne oppgaven og mye av den øvrige forskningslitteraturen.

Litteraturen som er benyttet for å besvare forskningsspørsmålet er innhentet på forskjellig vis. Jeg har benyttet meg av søkemotoren Oria og google scholar og brukt søkeordene «vold», «aggresjon», «kommunikasjon» og «avmakt». Søkeordene er valgt fordi de er sentrale i problemstillingen og følgelig antas å være egnet for å finne relevante studier. Disse søkene ga mange treff, men få av arbeidene hadde direkte relevans for denne oppgaven. Dette var fordi søkeordene er vide begreper og mye av litteraturen var relatert til andre temaer som ikke var relevante for denne oppgaven. Søket var imidlertid nyttig for å få et generelt bilde av hvilke forskning som finnes, og er mye sitert, på området.

I tillegg til åpne søk har jeg gått til sentrale, relevante forskningsarbeider jeg kjente til fra før. Gjennom å se på publikasjonene til sentrale forskere på feltet har jeg kunnet identifisere andre sentrale bidrag som er sitert av disse forskerne, og gjennom google scholar har jeg også kunne finne studier som siterer de aktuelle bidragene. Slik har jeg «nøstet opp» i forskningen for å finne mest mulig relevant forskning. Aktuell forskning som har vært gjenstand for slik «nøsting» er Bjørkly (1997; 2001), Isdal (2000), Schibbye (1996; 1998) og Lillevik og Øyen (2010; 2012; 2013; 2014). Woods P og Ashley (2007) og Johnsen (2004) er metastudier som fokuserer på utøvelse av vold inne på psykiatriske institusjoner/avdelinger. Siden disse har gjennomgått store mengder forskning gir de innsikter i funn fra en samlet forskning, noe som gir bedre validitet enn enkeltstående arbeider. Jeg har derfor lagt vekt på at disse er kritiske til at det er brukerens og ikke den ansattes eller relasjonens egenskaper som er i fokus i forskningen rundt reduksjon av utøvelsen av vold.

Noe forskning befinner seg i randsonen av min tematikk slik som fysiske sikkerhetstiltak som tiltak mot vold (Hermansen og Moberg 2015). Dette har jeg valgt å ikke benytte meg av da

fysisk sikring faller utenfor det jeg fokuserer på i denne oppgaven. Mer interessant for min oppgave er den litteraturen som beskriver vold som fenomen. Per Isdal (2000) som er psykolog i Alternativ til Vold er sentral i å beskrive en bakgrunnsforståelse av vold. Til å utfylle forståelsen av aggresjonsbegrepet har jeg benyttet litteratur skrevet av Stål Bjørkly (1997; 2001). Han er professor på høyskolen i Molde og sentral innen voldsrisikovurderinger og har vært med å utvikle utdanning på høyskolen i Molde, VIVO 1 og 2, utdanning i voldsrisikovurderinger. Jeg har også brukt Lillevik og Øyen (2010; 2012; 2013; 2014) som har skrevet og forsket på hvordan redusere vold og utagering i institusjon med et miljøterapeuts perspektiv og Tore Dag Bøe (2007) som utdyper begrepene innenfraperspektivet og utenfraperspektivet. Schibbye (1996, 1998) og Vatne (2008) har artikler som utdyper begrepet anerkjennelse og selvrefleksjon. Gjennomgående i all denne litteraturen er at de skriver om avmakt, et begrep som blir sentralt i denne oppgaven.

Jeg har også i oppgaven valgt å ha noen eksempler fra praksisperioden jeg hadde høsten 2015. For meg har det vært viktig å knytte de teoretiske refleksjonene og diskusjonene tett sammen med praksishverdagen de ansatte møter ved et NAV-kontor. Ved å trekke på erfaringene både fra egen praksis og fra praksisperioden får jeg en praksisnær forankring av teorien. Måten jeg gjør dette på er å presentere eksempler for å forklare og bedre forstå teoriene. Forskningsetikken ivaretas gjennom at ingen eksempler avslører brukers identitet.

2.2 Kildekritikk

Som tidligere nevnt finnes det lite litteratur som går direkte på temaet i min problemstilling, men mye av litteraturen jeg har funnet kan overføres til det jeg skriver om. FAFO rapportene er basert på ansatte på barnevernkontor, barnevernsinstitusjoner og tjenester for psykisk utviklingshemmede. Det er ikke forskning som går direkte på NAV kontor, men det som går på konsekvenser for ansatte, makt/avmakt og grensesetting kan være relevant også for ansatte på NAV kontor. Det samme gjelder Lillevik og Øyen sin forskning. De skriver hovedsakelig om miljøterapeutisk praksis, men temaer som relasjon og empati vil også være relevant for NAV ansatte, selv om arbeidet med relasjon er på en annen måte som saksbehandler på NAV enn som miljøterapeut.

3. Teori

3.1 Vold og aggresjon

3.1.1 Hva er vold?

Voldsbegrepet er sammensatt og i noe grad er definisjonen omstridt. I sin funksjon som offentlig tilsyn er arbeidstilsynet avhengig av å ha en operasjonalisering som samsvarer med befolkningens forståelse om vold, og som er tilstrekkelig konkret til at den kan føre til offentlig påbud. Måten arbeidstilsynet definerer vold på er følgelig et uttrykk for hvordan det offentlige Norge oppfatter vold som et arbeidsmiljøproblem, noe som er en sentral del av denne oppgavens forståelse av problematikken. I en veileder som omhandler arbeidsmiljøet til de som jobber i hjemmet til brukerne, definerer arbeidstilsynet vold på denne måten:

Vold og trusler omfatter i denne sammenheng fysisk vold og trusler om fysisk vold, verbale trusler, trakassering, utskjelling, uønsket seksuell oppmerksomhet etc (Arbeidstilsynet 2006).

Fra forskningssfæren har Per Isdal (2000) anlagt en vid definisjon på vold. Han inkluderer både *fysisk, psykisk, seksuell, materiell og latent vold* (2000, s. 35). Han tar utgangspunkt i at vold er en handling med den hensikt å kontrollere den andre, for eksempel med å presse personen til å gjøre noe han ikke vil eller få han til å slutte å gjøre noe han vil. For eksempel en bruker som utøver vold mot en ansatt på et NAV-kontor, for at de skal imøtekomme han eller hennes behov. Den forståelsen som folk flest har av begrepet vold er: *Enhver bruk av fysisk makt for å skade andre* (Isdal 2000, s. 35). En slik definisjon legger vekt på utøvelsen av vold og ikke hensikten bak handlingen.

En erfaring fra praksisarbeidet mitt er at for mange ansatte er den latente volden ofte den verste. De brukerne som klarer å gi inntrykk av at de skal følge etter den ansatte etter jobb, eller kontakte de hjemme eller vet hvor barna til den ansatte går på skole, er ofte de som de ansatte synes det er verst å forholde seg til. Det kan være flere grunner til det. Den fysiske volden får mye oppmerksomhet, både i forkant med sikkerhetsøvelser men også etter en hendelse er det oppfølging. Den latente volden kan for mange være mer en følelse og er

vanskeligere for arbeidsgiver å forebygge og håndtere. Dette er grunnen til at jeg har valgt å benytte en vid definisjon på begrepet vold i denne oppgaven.

Tradisjonelt har vold blitt delt i 2 ulike kategorier. Den ekspressive og den instrumentelle volden. Den instrumentelle volden er den som utøves for å oppnå noe. For eksempel for å få utbetalt sosialhjelp. Den ekspressive volden er den som er basert på følelser. At en person ikke klarte å holde det inne lenger, han bare eksploderte. Disse to kategoriene uttrykker ulike verdier. Den ekspressive volden baseres på følelser som fortvilelse, avmakt og en person som lider og har det vondt. Den instrumentelle volden blir i større grad et uttrykk for en kald, kynisk og utpekulert person. Volden blir her i større grad sett på som målrettet og kontrollert (Isdal, 2000).

Isdal (2000) er kritisk til denne inndelingen av voldelig atferd. Han mener at et hvert voldsuttrykk er både instrumentelt og ekspressivt. Det vil i alle voldssituasjoner være både et ønske om å oppnå noe og en følelsesreaksjon. Dersom vi ser en voldsutøver som enten styrt av følelser eller fornuft, så mister vi i stor grad muligheten til å forstå og hindre voldssituasjonen. Det er mer rasjonalitet over voldsutøvelse enn mange tror. Selv i en situasjon hvor en person «mister kontrollen», så utøves det vurderinger.

3.1.2 Hva er aggresjon?

Aggresjon er et vidt begrep som det er mulig å definere på mange ulike måter. En måte å definere aggressiv atferd er en handling som har til hensikt å skade andre (Isdal, 2000). Dette er en beskrivelse som er vanlig i faglig sammenheng, men noe snevrere enn hvordan ordet blir brukt i dagligtale. Aggresjon kan skilles fra vold i den forstand at aggressiv atferd også kan være positivt. Aggressivitet kan også bli knyttet til energi og mot. For eksempel en aggressiv debattant (Bjørkly, 1997). Vold kan beskrives som en destruktiv form for aggressivitet. Aggressiv atferd omfatter mer enn hva vi i dagligtale tenker at voldelig atferd er. Likevel er aggresjon definert i ulike deler av litteraturen relativt likt som vold og voldelig atferd (Hummelvoll, 2012). Denne oppgaven er motivert av erfaringer fra praksisfeltet om de negative implikasjonene og konsekvensene av vold og aggressivitet, både for bruker og ansatt. De skadelige ringvirkningene kan være omfattende, uavhengig av hvordan denne typen atferd kategoriseres. Dette gjenspeiles også i dokumentasjon fra Svalund (2009) og Hagen (2010). Derfor har jeg valgt å legge til grunn relativt vide tolkninger av begrepet vold, slik at

jeg i denne sammenhengen ikke vektlegger forskjell mellom begrepene voldelig atferd og aggressiv atferd.

3.1.3 Hvorfor utøver noen vold?

For å kunne jobbe med å redusere voldelig atferd og trusler om vold må vi forstå hvorfor noen utøver vold. I omfattende metastudier viser Johnsen (2004) og Woods og Ashley (2007) at tidligere voldsatferd, rusmisbruk, psykiske lidelser, svikt i empatisk evne og svikt i impuls kontroll er sentrale årsaksforklaringer for voldsutøvelse. Dette er faktorer relatert til klientens situasjon eller person. I denne oppgaven vil jeg fokusere på hvordan den ansatte, ved å møte følelsen av avmakt på en god måte og bli bevist sin egen følelse av avmakt og holdninger, kan redusere utøvelsen av vold på NAV.

En av de sterkeste indikatorer på om en person kommer til å utøve vold er om han har utøvd vold tidligere. Dersom en person har lært at vold fungerer i en sammenheng er det lettere å ty til det igjen. Volden oppleves som en umiddelbar mestringsstrategi (Isdal, 2000). Den umiddelbare responsen fra den ansatte vil være avgjørende for om personen opprettholder atferden altså ønsker å utøve vold seinere (Lillevik og Øyen, 2014, s.35). Aggresjon opprettholdes ved ulike faktorer. En av faktorene er *positiv forsterkning*. Voldsutøveren får noe ut av å utøve vold, som for eksempel høyere sosialhjelpsutbetaling eller bedre behandling når han oppsøker NAV. En annen faktor kan være *negativ forsterkning* som kan være at han slipper vanlige krav og det stilles lavere forventninger til personen som truer med voldelig atferd. En siste faktor, som kanskje er mindre aktuell på NAV, er *aggresjon som primær forsterker*. Voldsutøveren nyter i dette tilfelle å se offeret sitt lide (Bjørkly, 1997, s. 27).

3.1.4 Konsekvenser av vold

Vold på arbeidsplassen kan føre til at den enkelte som er utsatt for fysiske eller psykiske plager i etterkant (Svalund, 2009). Det kan også få konsekvenser for kollegaene til de som er utsatt for vold eller trusler om vold. Hva konsekvensen for den ansatte er vil avhenge av intensjonen bak volden. Eksempler på intensjoner kan være 1) reaksjon på grensesetting, 2) forsøk på å true til seg noe 3) ønske om å unngå noe 4) ukontrollerte bevegelser (Hagen, 2010, s. 17). Konsekvensene kan være alt fra utrygghet på jobb, mistriivsel, dårlig arbeidsmiljø, psykiske problemer og sykemelding. Hvordan arbeidsgiver jobber i etterkant av

en voldsepisode er svært avgjørende for konsekvensene på arbeidsplassen. Det er viktig for en person å finne ut hva som skjedde. Å snakke om og bli klar over hva intensjonen bak volden var, kan være med å redusere konsekvensene både for den enkelte og for arbeidsstedet (Svalund, 2009).

3.2 Avmakt

Avmakt er en tilstand hvor en person ikke får dekket grunnleggende behov. Dette kan være behov for forutsigbarhet, kontroll, innflytelse, utveier, beskyttelse og trygghet. En person som kjenner på avmaktsfølelse kan ha vanskelig for å se hvordan han kan gjøre noe med situasjonen selv. Det kan oppleves som muligheten til å endre situasjonen er opp til andre enn de selv (Isdal, 2000). Vold kan i stor grad sees på som en måte å mestre avmakt. Effekten av volden kan være at følelsen av avmakt glir over til følelse av makt (Lillevik og Øyen, 2014). Per Isdal (2000, s.110) skriver: *Det er min påstand at avmakt alltid kommer i forkant av det sinnet som ligger forut for vold.* I det daglige er det mange situasjoner som kan trigge en avmaktsfølelse. Det kan være at bussen er forsinket slik at en kommer for seint på jobb. Dette kan oppleves som ubehagelig, men det truer som regel ikke avgjørende verdier i livet. De fleste som oppsøker NAV gjør det fordi de ikke har noe annet valg. De har havnet i en situasjon som gjør at de har behov for hjelp fra det offentlige til for eksempel bolig eller økonomi. Det kan være spørsmål om å få dekket helt grunnleggende behov som et sted å bo og mat. Den ansatte de møter skal både forvalte og fordele ressursene, men sitter også med den faglige makten til å vurdere hva som er best for brukeren. Dette gir brukeren lite reell påvirkningsmulighet i eget liv. I slike situasjoner er utgangspunktet for møtet asymmetrisk med mye makt for den ansatte og lite makt for brukeren (Hagen, 2010).

3.2.1 Innenfra og utenfraperspektivet

Hvordan vi møter mennesker og situasjoner avhenger av våre erfaringer, kunnskap og kultur. Innenfra og utenfraperspektivet kan beskrives som to måter å se og forstå verden rundt seg (Halvorsen 2008). Dette er to måter å tilnærme seg mennesker på. I utenfraperspektivet ser vi som hjelpere problemene ut fra egen erfaring, faglig bakgrunn og arbeidsplassens rammer. Innenfraperspektivet handler derimot om å forsøke å se problemene ut fra brukerens ståsted (Bøe 2007). Bøe (2007) sin beskrivelse handler om hvordan vi møter eller forsker på mennesker med psykiske lidelser. Dette har også relevans for møtene mellom mennesker på

NAV. Det er også mennesker i en sårbar situasjon som møter et system som «vet best» og som skal ta vurderinger som får avgjørende konsekvenser for livene deres.

Utenfraperspektivet kan beskrives som ekspertkunnskapen. Den ansatte vet hva som er best for brukeren, og møtet mellom bruker og ansatt er preget av skjemaer, regler og forutinntatthet. Dersom en ansatt møter brukeren med et utenfraperspektiv vil han stå i fare for å ikke få med seg relevant informasjon om brukerens situasjon. Dette kan være informasjon som vil være relevant for å kunne hjelpe brukeren på en god måte (Bøe, 2007). Et eksempel kan være dersom en person kommer på NAV med en akutt krise. Den NAV ansatte kan se på klokken og si at vedkommende kommer for seint til å få akutthjelp denne dagen og må komme igjen dagen etter, uten å lytte til hva krisen innebærer. Det er krevende å håndtere en slik situasjon fordi det er viktig å ikke gi inntrykk av at man kan gi hjelp dersom det ikke er mulig samtidig som brukeren må føle seg møtt og sett.

Innenfraperspektivet vil i større grad være å forsøke å forstå hvordan situasjonen oppleves for brukeren. Det betyr ikke nødvendigvis at den ansatte må gjøre akkurat det brukerne ønsker. En ansatt som forsøker å møte en bruker med innenfraperspektivet vil forsøke å legge til side sine egne tanker om situasjonen og forsøke å lytte til hva brukeren uttrykker og på den måten i større grad sette seg inn i brukerens situasjon og ha en empatisk forståelse for situasjonen (Bøe og Thomassen, 2007). Tilbake til eksemplet over, så kan for eksempel den ansatte lytte til hva krisen innebærer. Dersom det ikke er mulig å løse krisen samme dag, så kan de snakke om hvordan krisen kan håndteres fram til neste dag. Den ansatte kan også anerkjenne problemene og følelsene brukeren har.

3.2.2 Anerkjennelse

Annerkjennelse er en opplevelse av at en er verdt å være sammen med eller å bli lyttet til tross de utfordringene en person har (Vatne, 2008). Anerkjennelse har både et holdningsaspekt og et handlingsaspekt som kan bidra til å unngå at den ansatte krenker brukeren (Lillevik og Øyen, 2014, s 82-89). En anerkjennende holdning vil være en måte å møte brukeren på som ikke er forutinntatt eller kategorisk. En anerkjennende holdning vil omfatte: *lytting, åpenhet, respekt, emosjonell tilgjengelighet, villighet til å gi klienten tid og rom, forståelse toleranse, aksept og bekreftelse* (Schibbye, 1996, s. 145). En anerkjennende holdning vil gi brukeren selvrespekt og gi et samarbeidsklima av likeverd og menneskelig fellesskap (Schibbye, 1996).

Det er et mål for den ansatte å møte brukeren med innsideperspektivet og en anerkjennende holdning. For at de ansatte skal kunne gjøre det må de bli kjent med seg selv og bli klar over hvilke følelser, holdninger og menneskesyn de utviser når de møter brukerne (Schibbye, 1998). I en relasjon vil partene gjensidig påvirke hverandres atferd og det vil derfor være avgjørende å kjenne godt til sin egen atferd. Schibbye (1998) beskriver begrepet selvrefleksjon. For å kunne se seg selv og egne holdninger må den ansatte definere hva som er seg selv og hva som er den andre. For å kunne speile brukeren må den ansatte være klar over hvilke holdninger den selv sender ut. En selvavgrensning vil være avgjørende for å unngå å påta seg andre menneskers avmaktsfølelse (Schibbye, 1998).

4. Drøfting

I denne delen av oppgaven vil jeg diskutere hvordan NAV-ansatte kan møte mennesker som truer med vold, utøver vold eller potensielt kan utøve vold, på en god og aggresjonsdempende måte. Utgangspunktet mitt er at forut for aggresjon og vold ligger det en følelse av avmakt (Isdal, 2000). Det er et mål å redusere mengden vold og trusler om vold mot NAV-ansatte. I denne oppgaven ses det bort ifra å endre de fysiske forholdene i publikumsmottaket og på samtalerommene på NAV kontoret. Jeg fokuserer på hvordan brukerne kan møtes på en slik måte at de ikke utøver vold eller truer med dette. Virkemidlene som er tilgjengelig til de ansatte er knyttet til hvordan brukerne blir møtt, hvilke tilnærming de har til brukerne, hvordan de kommuniserer og hvordan de anerkjenner situasjonen som brukeren er i. Følgelig er det nødvendig å la disse temaene bli sentrale i oppgavens drøfting.

4.1 Utilstrekkelig kun å se på faktorer ved brukeren

Vold er effektivt. Det er lett å få det som man vil dersom man utøver vold eller motparten vet at du er i stand til å utøve vold. Dersom det på et NAV-kontor kommer inn en person som gjentatte ganger har knust vinduer og kastet ting i publikumsmottaket, så kan de ansatte prioritere at denne personen får rask hjelp slik at de får vedkommende ut av mottaket så hurtig som mulig. Altså blir det ytt ekstra service for å unngå uønsket atferd (Isdal, 2000). Kjerneaktiviteten til et NAV-kontor synliggjør aktualiteten til de positive og negative forsterkerne for å utøve vold. For eksempel kan ønsket om mer penger, et bedre egnet botilbud eller ønske om å slippe å oppfylle et vilkår motivere brukere til å benytte vold som virkemiddel. Å finne hensikten med volden er ofte ikke det mest utfordrende. Da er det mer interessant å finne virkemidler som gjør at brukeren ikke har behov for å utøve vold.

Det kan være lett å tenke at det er lite vi kan gjøre for å redusere voldelig atferd fordi brukeren som utøver vold enten har bestemt seg for å utøve vold før han kommer til kontoret eller han eksploderer slik at han ikke har kontroll på egne handlinger. I følge Isdal (2000) er det mer rasjonalitet i et voldsuttrykk enn vi ofte tenker. Et eksempel kan være en person som kommer på NAV med noen ønsker, men den NAV-ansatte svarer at dette ikke er mulig å få ordnet i dag. Da kan personen bli så sint at han tar en stol og kaster den i veggen. Dette kan beskrives som en situasjon hvor han mistet kontrollen. Likevel har han gjort noen vurderinger. Han kastet for eksempel ikke stolen på den ansatte eller på glassveggen på den andre siden.

Selv i en situasjon hvor en person mister kontroll og eksploderer vil han til en viss grad vurdere konsekvenser av handlingen (Isdal, 2000).

Vi kan lete etter egenskaper ved brukeren som sannsynliggjør om brukeren kommer til å utøve vold og sette inn tiltak ut ifra det. Imidlertid beskriver Woods og Ashely (2007) hvordan vi i større grad bør se på interaksjonen mellom bruker, ansatt og miljø. Hvordan brukerne blir møtt og i hvor stor grad de opplever mestring og makt i eget liv, vil kunne spille inn om de klarer å ha en relasjon til ansatte på NAV uten å true med vold eller utøve vold. Med dette som utgangspunkt vil jeg videre se på hvordan ansatte kan møte avmaktsfølelsen som ligger til grunn for den voldelige atferden.

4.2 Avmakt

4.2.1 Brukers avmakt

Mange vil oppleve en følelse av avmakt når de blir avhengige av NAV for å håndtere hverdagen. Det er en sårbar situasjon å være i (Hagen, 2010). Ønsket om å endre egen livssituasjon er ofte til stede, men ofte mangler opplevelsen av mulighet til å kunne gjøre de nødvendige endringene. Opplevelsen av at det er opp til en annen person å løse en akutt krise kan gjøre personen desperat (Lillevik og Øyen, 2014). Den ansatte må forsøke å møte og anerkjenne denne følelsen av avmakt for å kunne redusere volden.

Avmakt er et uttrykk for mangel på kontroll, forutsigbarhet, trygghet og mulighet til å selv skaffe en utvei (Isdal, 2000). I praksisperioden min snakket jeg med ansatte om hva de tenkte kunne utløse vold på NAV og det flere snakket om da var uklare beskjeder, lite stabilitet, mangel på informasjon og ansatte som var utilgjengelige over tid. Dette er faktorer som bygger opp under brukers følelse av avmakt. Et illustrerende eksempel fra mitt arbeid i NAV er en mann som ofte truet med vold og også gjentatte ganger forsøkte å utøve vold. Dette er atferd som er ubehagelig for de ansatte, de andre brukerne på NAV og antakelig for han selv. Vi ønsket å redusere dette gjennom å skape så mye forutsigbarhet og trygghet som mulig. Derfor etterstrebet vi at det var de samme menneskene som skulle møte ham hver gang han kom. Dette ga trygghet til både han og de ansatte som ble tryggere i sin egen rolle i møte med ham. Han hadde ofte de samme spørsmålene hver gang han kom og siden han ble møtt av de samme ansatte var de i stand til å gi de samme svarene. Vi ga ham mulighet til å påvirke

hvordan samarbeidet skulle være. Disse enkle tiltakene gjorde at han periodevis opptrådte roligere når han oppsøkte NAV.

Dette eksemplet illustrer hvordan man gjennom relativt enkle grep kan dempe voldsrisiko uten at det koster ekstra ressurser. Gjennom å ta avmaktsfølelsen til brukeren på alvor og treffe tiltak som adresserer de forskjellige uttrykkene for avmakt nevnt over, reduseres brukerens tilbøyelighet til å benytte vold.

I terapi av mennesker som utøver vold er det sentralt å jobbe med å tåle avmaktsfølelsen. De må lære å tåle situasjoner hvor de ikke har kontroll, og ikke har fluktveier eller mulighet til å påvirke det som skjer. Det vil være nyttig å gå gjennom slike situasjoner i forkant og planlegge hvordan de skal reagere istedenfor å utøve vold (Isdal, 2000, s. 137). På NAV er ikke brukerne i terapi og det er ikke rom for å jobbe terapeutisk med dette, men det vi kan gjøre er å snakke med brukerne i etterkant av en episode hvor det har blitt utøvet vold eller trusler. Når situasjonen har roet seg kan det planlegges og snakkes om hvordan vi kan unngå at dette skal skje igjen. For eksempel kan vi snakke med brukeren i etterkant av en episode og drøfte hva ansatte på NAV kan gjøre for å redusere aggresjonen eller sinnet og lage en konkret avtale om hva som bør gjøres ved senere episoder. Denne samtalen kan være både for at brukeren skal kunne forklare hvordan han opplevde situasjonen og for de ansatte til å si noe om at dette ikke er akseptabelt. Erfaringen fra slike samtaler kan både benyttes som kunnskap i møte med denne konkrete brukeren senere, men de ansatte kan også bruke erfaringen til å utvikle generell kunnskap om forebygging av vold. Min erfaring fra praksis er at mange brukere i etterkant er lei seg og kjenner skam for at de utøvde vold. De ønsker hjelp til at det ikke skal skje igjen. Et eksempel på det kan være at brukeren har en fluktmulighet når det skal snakkes om et tema som kan gjøre brukeren sint, slik at brukeren har mulighet til å kunne forlate rommet dersom han kjenner at han ikke klarer å dempe sinnet. Dette er kun eksempler, men ved å trekke på innsikter fra forskningen kan man på lignende vis treffe forskjellige typer tiltak for å redusere voldsrisiko.

4.2.2 Ansattes avmakt

Det er ikke bare brukernes følelse av avmakt som kan trigge til trusler eller vold. Dersom de ansatte er redde, ikke føler seg kompetente eller føler seg bundet av et system de er uenige med, kan kommunikasjonen bli mindre imøtekommende og strengere (Lillevik og Øyen,

2014). Johnsen (2004) skriver at autoritær og kontrollerende kommunikasjon og atferd fra den ansatte er med å trigge utøvelsen av vold fra brukeren. En ansatt kan bli en representant for et system med regler, selv om den ansatte opplever å ikke selv kunne stå inne for reglene. Den ansatte kan virkelig se den andres situasjon og frustrasjon og fortsatt ikke ha mulighet til å kunne hjelpe brukeren slik han ønsker. Dette kan føre til usikkerhet og mangel på kontroll og innflytelse for den ansatte. Denne avmaktsfølelsen vil den ansatte kunne ta med seg i møtet med brukeren, og dette vil brukeren kunne merke. God faglig opplæring som gjør at den ansatte kan gi forklaringer som brukeren forstår, vil gjøre at den ansatte utstråler trygghet (Lillevik og Øyen 2014).

Ansatte som opplever en avmaktsfølelse på jobb vil lett kunne endre fokus fra bruker til organisasjon og struktur på arbeidssstedet. Brukeren vil kunne merke at den ansatte ikke har fokus rettet mot seg og når bruker ikke opplever seg sett og hørt vil dette kunne øke avmaktsfølelsen (Lillevik og Øyen, 2014, s.64). Konflikter i arbeidsmiljøet, store omorganiseringer eller andre faktorer som gjør at den ansatte fokuserer bort fra sitt arbeid med brukerne bør derfor tas med i risikovurderinger på kontoret (Lillevik og Øyen, 2014).

Dersom den ansatte opplever å ha en krevende relasjon til brukeren og at brukeren utfordrer den ansatte, kan løsningen bli å bruke maktstrategier og unødvendig hard grensesetting for å få kontroll (Vatne, 2008). Den ansatte kan se brukeren som vanskelig og at han ikke ønsker å samarbeide. Fokuset blir da på brukerens egenskaper og ikke på relasjonen mellom bruker og ansatt (Vatne, 2008).

4.3 Relasjon

Relasjonen mellom bruker og ansatt er et avgjørende element i hvordan vi kan forebygge vold. Relasjonen kan variere fra at den ansatte og brukeren ikke har møttes tidligere, til at bruker og ansatt kjenner godt til hverandre og har enten en god og trygg relasjon eller at ansatt og bruker har hatt en konfliktrelasjon over tid. Hvilke relasjon som ligger bak må alltid tas med i betraktning når en ansatt skal sette grenser eller gi avslag for en bruker (Lillevik og Øyen, 2012).

I miljøterapeutisk praksis er det forsket på at ansatte kan forebygge vold dersom de møter brukeren på en måte som viser at de forstår at volden er et uttrykk for noe annet, jobbe for å forstå hva volden er et uttrykk for, å anerkjenne hva volden er et uttrykk for. Den ansatte må

viser at han er opptatt av brukeren og at han bryr seg om hvordan det går med brukeren. Dette er personsegenskaper hos den ansatte, og vil kunne være avgjørende for om brukeren utøver vold eller ikke (Lillevik og Øyen, 2010). Med dette som utgangspunkt vil god opplæring av den ansatte være essensielt. Det vil føre til at den ansatte er trygg i sin rolle og den ansatte kan ha fullt fokus på brukeren og hans situasjon. Dette er forskning som går på situasjoner inne på institusjon. Det vil være annerledes på et NAV-kontor hvor brukere kommer innom uten nødvendigvis å ha en avtale med en saksbehandler. De vil få hjelp av en veileder som ikke kjenner dem og deres situasjon fra før. Likevel er deler av denne forskningen om hva som hjelper på institusjoner også relevant for å forstå situasjonen på NAV-kontor. Det er viktig at brukeren føler at de ansatte bryr seg om deres situasjon og ikke bare at de er et nummer i rekken. Noen brukere har ikke nødvendigvis en dårlig relasjon til sin saksbehandler, men en dårlig relasjon til hele NAV systemet. Min erfaring er at noen brukere kan si «jeg hater hele NAV, og alle som jobber der, bortsett fra deg da. Du er flink». Dette er et eksempel som understreker viktigheten av å jobbe med en god relasjon.

4.4 Rådgivning og grensesetting i den sammensatte NAV organisasjonen

Alt arbeid på NAV skjer i spenningen mellom å sette grenser og etterleve et regelverk på den ene siden, og å hjelpe brukeren til å utnytte mulighetene som finnes i systemet på den andre siden. Dette understreker betydningen av å jobbe med å skape den gode relasjonen, finne rom for endring og møte brukeren med innsideperspektivet (Svalund, 2009). I denne spenningen kommer det ofte fram at den ansatte og brukeren har ulike forventninger. Det kan framprovosere følelse av avmakt hos brukeren. En måte å ta tilbake følelsen av makt kan være å utøve vold eller true med det. Dette kan gi en god følelse av å ha kontroll over situasjonen. Det kan gi en positiv eller negativ forsterkning som kan bidra til å ha et ønske om å utøve vold på nytt.

Det er problematisk å snakke om NAV som en ansatt og de ansatte på NAV som en enhetlig gruppe. NAV er en sammensatt organisasjon der de ansatte på har ulike roller. Dette gir forskjellige betingelser for yrkesutøvelsen til de forskjellige NAV-ansatte. Forskjellene varierer fra den ansatte som sitter i mottaket og møter alle som kommer inn døra og hjelper de videre, til ansatte som jobber med en liten gruppe mennesker over lengre tid. De som sitter i mottaket vil i mindre grad kunne jobbe med relasjonen til brukeren på samme måte som de

som jobber tett med brukeren. Min erfaring er likevel at det er mange av de samme brukerne som kommer igjen slik at de ansatte i mottaket blir kjent med brukeren. De vil ikke få mulighet til å jobbe systematisk med relasjonsbygging, men de vil få en relasjon og bli kjent med hverandres måte å kommunisere på. De som jobber i mottaket er brukerens første møte med NAV. De kjenner ikke alltid til forhistorien til brukeren og vet ikke om brukeren er sint i det han ankommer NAV. De ansatte som har tett kontakt med en bruker over tid kan jobbe med å utvikle en god relasjon. Dette vil ikke i alle tilfeller være mulig, og det kan være en konfliktfylt relasjon over tid. De må likevel forholde seg til hverandre og den ansatte må fortsette å jobbe med å forstå avmaktsfølelsen.

Den ansatte og brukeren kan for eksempel ha ulikt perspektiv for hjelpen. Brukeren tenker på situasjonen her og nå mens den ansatte kan tenke mer langsiktig. Relevante eksempler er utbetaling av sosialhjelp denne måneden eller innsats for å få en jobb som gir høyere og bedre inntekt over tid. I en slik situasjon er spenningen mellom å være en rådgiver og grensesettere relevant, og relasjonen er asymmetrisk. Den samme ansatte skal sette grenser og si nei til utbetalingen av sosialhjelp dersom brukeren ikke følger opp avtalene som er gjort, samtidig som de ansatte må jobbe for en god relasjon for å hjelpe brukeren til endring av mer langsiktig art.

4.5 Innenfra- og utenfraperspektivet

Vi kan kartlegge hvilke egenskaper som kjennetegner en person som utøver vold, og gjøre en voldsrisikoanalyse ut fra det. Dersom vi skal få et helhetlig bilde bør vi også se på miljøet rundt og relasjonen brukeren har til den ansatte. Hvilke egenskaper den ansatte har vil også være med å påvirke brukeren (Lillevik og Øyen, 2014). Et voldsuttrykk består av både det ekspressive og det instrumentelle, og både det følelsesladete og det rasjonelle (Isdal, 2000). Det vil si at dersom vi skal kunne redusere voldelig atferd, så må vi møte følelsene og anerkjenne dem, men samtidig kommunisere tydelig den informasjonen vi har. Ifølge Isdal (2000) er voldsuttrykk ofte mer rasjonelle enn vi tenker oss. Det gjør at vi med å gi tydelig informasjon kan hjelpe brukeren til å vurdere mer og redusere de aggressive følelsene. Den ansattes holdning til brukeren kan være triggende eller dempende for brukerens aggresjonsnivå. I miljøterapeutisk praksis er det forsket på at det reduserer vold dersom den ansatte ønsker brukeren vel. Den ansattes atferd påvirker brukerens atferd (Lillevik og Øyen, 2014).

En måte å innta innenfraperspektivet er en anerkjennende holdning. Som hjelpere har vi makt over brukeren og vi kan utøve makten på en måte som gjør at brukeren føler seg krenket. Dersom vi etterstreber å sette oss inn i brukerens situasjon og anerkjenner utfordringene og problemene som brukeren har, vil dette gjøre at brukeren opplever seg mer sett og anerkjent. Dette er krevende i et så rigid system som NAV, men desto viktigere er det å være bevisst og etterstrebe å innta en anerkjennende holdning overfor brukeren.

Det er nødvendig å nyansere denne framstillingen. Det er ikke slik at det vil være enten utenfra eller innenfra perspektiv. Fagpersoner vil alltid ha med seg sin fagbakgrunn, sine erfaringer og retningslinjene på arbeidsplassen sin. Utfordringen blir dersom den ansatte ikke er bevisst seg selv og sin bakgrunn, da kan han lettere krenke brukeren enn dersom han er bevisst seg selv og sin posisjon (Schibbye, 1998). Det vil være et samspill mellom fagpersonens evne til å sette seg inn i brukerens situasjon og å forstå brukerens situasjon ut fra rammene på arbeidsplassen.

Det er alltid den som utøver vold som har ansvaret for at det blir utøvet vold. Det vil aldri være den ansattes skyld når han blir utsatt for vold (Isdal, 2000). Vi kan forsøke å forstå og forklare volden, men ikke akseptere den (Lillevik og Øyen, 2013). Dette er det svært viktig å understreke. Det er i noen situasjoner helt tilfeldig hvem som blir utsatt for vold, den ansatte ville ikke kunne unngå det. Derfor kan det oppleves ubehagelig å drøfte hva den ansatte kan gjøre for å redusere voldelig atferd. Likevel må vi tørre å diskutere hva vi som ansatte kan gjøre for å dempe aggressiv atferd og forbygge mot vold. Hva som skjer i møtet mellom bruker og ansatt er sentralt. Brukeren kan klare å overføre sin følelse av avmakt og håpløshet på den ansatte uten at den ansatte vet hvordan han skal håndtere det. Dette vil gjøre den ansatte utrygg og få en følelse av avmakt.

Som nevnt tidligere i oppgaven kan de ansatte møte brukeren med innenfraperspektivet og ha et sterkt ønske om å hjelpe personen, men ikke ha mulighet til det innenfor rammene som finnes. Det kan også være motsatt. Et aktuelt tilfelle er når den ansatte tenker at brukeren har gjort dårlige valg og at det er grunnen til at krisen oppstår. Det vil i en slik situasjon være fort å se problemet brukeren har som et utsnitt av livet deres. Dersom den ansatte virkelig skal forstå situasjonen med innenfraperspektivet så er det ideelt om den ansatte kjenner hele brukerens livssituasjon. Her vil det være stor ulikhet mellom et NAV-kontor og miljøterapeutisk praksis. Den ansatte sitter gjerne i mottaket i 4 eller kanskje 6 timer i løpet av en dag. Det er begrenset hvor mange livssituasjoner og kriser det er mulig å møte med empati

og innenfraperspektivet i løpet av en dag. Som saksbehandler har du heller ikke anledning til å snakke så mye med brukeren at du får forståelse for hele livssituasjonen. Den ansatte vil ikke i alle sammenhenger kunne gi brukeren rett eller innfri brukerens ønsker, men det vil likevel være mulig å møte brukeren med en anerkjennende holdning. En av måtene å møte en bruker med en anerkjennende holdning er at den ansatte er emosjonelt tilgjengelig. Ved å på en konsentrert måte møte brukeren og vise at den ansatte er interessert og engasjert i det brukeren forteller, så viser den ansatte at det brukeren sier er viktig, selv om den ansatte ikke har mulighet til å endre situasjonen der og da (Lillevik og Øyen 2014).

5. Sammenfatning

5.1 Oppsummering

I denne oppgaven har jeg sett på hvordan NAV-ansatte kan møte brukere på en slik måte at de ikke kjenner behov for å utøve vold eller true med det. Dette er en sentral problematikk da sosionomer, vernepleiere og barnevernspedagoger er av de yrkesgruppene som er mest utsatt for vold på jobb (Svalund, 2009). Jeg har beskrevet en del litteratur som beskriver hvordan ansatte kan redusere voldelig atferd på institusjon og på psykiatriske avdelinger. Elementer av dette vil være gjeldene også på NAV, men mye er annerledes. De ansatte på NAV har ikke mulighet til å jobbe med relasjon på lik linje med en miljøterapeut, og tidsaspektet vil være helt annerledes. Det som derimot er like relevant i alt type sosialt arbeid er holdningen til den ansatte. At den ansatte har et ønske om å forså brukeren og at brukeren vet mest om eget liv. Hvor bevisst den ansatte er på seg selv, sin følelse av avmakt og på sin egen fagutøvelse vil påvirke atferden til brukeren.

Avmakt har vært et sentralt begrep i oppgaven. Følelse av avmakt i eget liv for brukerne, men også følelse av avmakt for de ansatte. Det kan skyldes mange ulike faktorer at en ansatt kjenner avmakt i jobbes sin som for eksempel, konflikter på arbeidsstedet, redsel, følelse av manglende kompetanse og at den ansatte tar avmaktsfølelsen til brukeren på seg selv. Dette kan påvirke hvordan den ansatte møter brukeren.

En tentativ konklusjon basert på diskusjonen i denne oppgaven peker mot at det er viktig med god opplæring og refleksjon på arbeidsstedet. De ansatte må kjenne seg trygge på seg selv, på systemet og på faget sitt. De må jevnlig ha mulighet til å reflektere over egen praksis og få tydelige og gode tilbakemeldinger slik at de klargjør egne holdninger og yrkesutøvelse. Det må være rom for å diskutere hva de ansatte kan endre for å møte brukerne på en måte som gjør at de føler seg sett, hørt, forstått og anerkjent. For å kunne møte brukernes følelse av avmakt slik at vi reduserer vold på NAV, må vi være klar over vår egen avmaktsfølelse og holdninger.

Litteraturliste

Arbeidstilsynet (2009). *Vold og trusler på arbeidsplassen. Forebygging, håndtering og oppfølging*. (Arbeidstilsynets publikasjoner, best.nr. 597, 2009). Trondheim: Arbeidstilsynet.

Lesedato 2. april 2016. Lokalisert på

<http://www.arbeidstilsynet.no/binfil/download2.php?tid=103760>

Arbeidstilsynet (2006). *Rett hjem – kampanje i hjemmetjenesten*. (Rapport for perioden 2002 – 2004). Trondheim: Arbeidstilsynet. Lesedato 25. april 2016. Lokalisert på

<http://www.arbeidstilsynet.no/binfil/download2.php?tid=90933>

Bjørkly, Stål (1997). *Aggresjon og vold – Teori, Analyse og terapi*. Oslo: Cappelen Akademiske forlag.

Bjørkly, Stål (2001) *Aggresjonens psykologi*. Oslo: Universitetsforlaget.

Bøe, T. D. (2007). Evidensbasert praksis i psykisk helsearbeid. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 4(2), 194-202.

Bøe, T. D. og Thomassen, A. (2007). *Fra psykiatri til psykisk helsearbeid - Om etikk, relasjoner og nettverk*. Oslo: Universitetsforlaget.

Hagen, I. M. (2010). *Vold og trusler om vold i offentlig sektor 2*. (Fafo-rapport 37, 2010). Oslo: FAFO.

Halvorsen, G. S. (2008). Relasjon mellom hjelper og hjelpesøkende -Hva gjør den virksom? *Nordisk tidsskrift for helseforskning*, 4(1), 3-15.

Hermansen, A. M. L. og Moberg, H (2015). *Stengt på grunn av trusler- Hvilke utfordringer har NAV-lederen med i sikre sine ansatte mot vold og trusler om vold?* (Masteroppgave). Stavanger: Universitetet i Stavanger.

Hummelvoll, Jan Kåre (2012). *Helt- Ikke stykkevis og delt. Psykiatrisk sykepleie og psykisk helse* (7. utgave). Oslo: Gyldendal Akademisk.

Isdal, Per (2000) *Meningen med volden*. Oslo: Kommuneforlaget.

Johnsen M.E. (2004). Violence on Inpatient Psychiatric units: State of the Science. *Journal of the American Psychiatric Nurses Association*, 10(3), 113-121.

Lillevik, O. G. og Øyen, L. (2010). Kvaliteter hos hjelper som bidrar til å forbygge trusler og vold fra klienter. *Nordisk tidsskrift for helseforskning*, 6(2), 84-96.

Lillevik, O. G. og Øyen, L (2012). Miljøterapeutisk praksis i forebygging av vold. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 9(3), 207-217.

Lillevik, O. G., og Øyen, L. (2013). *Tiltak mot vold i helsesektoren - En håndbok om forebygging, håndtering og oppfølging*. Oslo: MEDLEX Norsk helseinformasjon.

Lillevik, O. G., Øyen, L (2014). *Miljøterapeutisk arbeid i møte med vold og aggresjon*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

NAV (2016). *Trusler og vold mot medarbeidere i NAV 2012-2016*. (Faktaark fra NAV 2016).

Lesedato 1. mars 2016. Lokalisert på

https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Om+NAV/Hva+er+NAV/_attachment/414794?_ts=1529d25c420&download=true

Schibbye, A-L. L. (1996). Forståelsen av psykiske forstyrrelser og psykoterapi: et didaktisk perspektiv. I E. Dalsgaard Axelsens og E. Hartmann (red), *Veier til forandring. Virksomme faktorer i psykoterapi* (s. 131-156). Oslo: Cappelen Akademiske Forlag

Schibbye, A-L. L. (1998). Å bli kjent med seg selv og den andre: om selvrefleksivitet og undring i dialektisk relasjonsteori. I A. J. W. Andersen og B. Karlsson (red.), *Psykiatri i endring - forståelse og perspektiv på klinisk arbeid* (s. 163-183). Oslo. Ad Notam Gyldendal.

Svalund, J. (2009). *Vold og trusler om vold i offentlig sektor*. (Fafo-rapport 30, 2009). Oslo: FAFO.

Vatne, S. (2008). Anerkjennende tilnærming: et grunnleggende terapeutisk prinsipp i psykiatrisk sykepleie. I B. Karlsson (Red), *Se mennesket - om forskning og klinisk arbeid i psykiatrisk sykepleie* (s. 40-63). Oslo: Gyldendal Akademisk.

Woods, P. og Ashley, C. (2007). Violence and aggression: a literature review. *Journal of Psychiatric and mental Health Nursing*, 14(7), 652-660.